

RNC-401-03674-6
“Avanzamos para ti”

EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

Resolución núm. 002-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).

CONSIDERANDO PRIMERO: Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se registrará según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO TERCERO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO CUARTO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanción e Información Complementaria.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

Resolución núm. 002-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).



VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), elaborado por la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, de fecha 29 de diciembre de 2022, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Segunda Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). -

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO I. Se aprueba formalmente la Segunda Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

Resolución núm. 002-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).

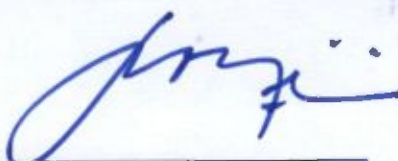


ARTÍCULO 2. La Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PARRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos y al Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los cuatro (04) días del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023).



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 002-2023, que aprueba la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).

Formas de comunicación / Participación Ciudadana

Todos los ciudadanos, afiliados/as y grupos de interés pueden monitorear y dar seguimiento a nuestros servicios, y sugerirnos oportunidades de mejoras a través de nuestro Formulario Satisfacción de Usuarios que se encuentra disponible en nuestra página web, en adición a los mecanismos de comunicación que nos ayudan a garantizar la participación de la ciudadanía en la gestión institucional.

Puede contactarnos al correo electrónico:
cartacompromiso@idoppril.gob.do

A través a nuestro portal web:
www.idoppril.gob.do

Contáctanos de manera directa:
A la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI)
Correo: rai@idoppril.gob.do
Tel.: (809)-563-2757 exts.: 2000 / 2511

Redes Sociales:
 @IDOPPRILRD

Quejas y Sugerencias

Canal	Medio de Contacto	Tiempo de respuesta
Buzones de Sugerencias	Formulario de quejas y sugerencias	15 días laborables
Sistema de Denuncias 311	Vía Telefónica: 311 Vía Internet: http://311.gob.do/	15 días laborables
Correo Electrónico	cartacompromiso@idoppril.gob.do	15 días laborables

Medidas de Subsanción

En caso del incumplimiento de los acuerdos establecidos en esta carta compromiso, se les presentará una disculpa de la máxima autoridad de la institución al ciudadano mediante un correo o comunicación, indicándole las medidas correctivas de lugar para enmendar los inconvenientes ocasionados en un plazo máximo de 15 días laborables.

Datos de Contacto

Oficina Principal

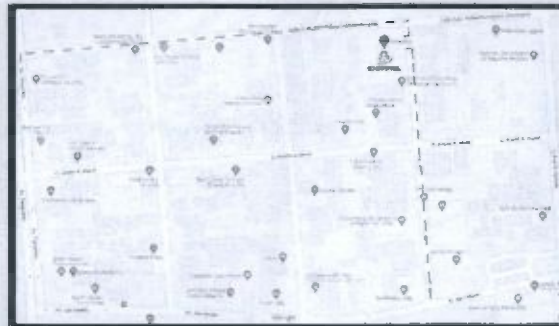
Calle 43, No. 18 Esq. Coronel Rafael Fernández Domínguez, Ensanche La Fe, Santo Domingo, R.D.

Tel.: (809)-563-2757 **Servicio al Cliente:** opción 1

E-mail: servicio.cliente@idoppril.gob.do

Horario: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Medios de acceso y transporte hacia la institución



Unidad responsable de la carta compromiso

La responsabilidad de coordinación y seguimiento de la Carta Compromiso del Ciudadano del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, corresponde a la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Tel.: (809)-563-2757 ext. 2512

Conoce nuestros servicios:



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ENERO 2023-ENERO 2025

Datos Identificativos

El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), es una entidad pública, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, nace con la promulgación de la Ley 397-19, el 30 de septiembre del 2019, cambiando la estructura organizacional y operativa de la hasta entonces Administradora de Riesgos Laborales (ARL), creada con la Ley No. 87-01 del Sistema Dominicano de Seguridad Social en el año 2001 y el inicio de la prestaciones del Seguro de Riesgos Laborales en el año 2004, permitiendo afianzar el servicio ofrecido por la institución en beneficio de los trabajadores del país, tanto públicos como privados e incluyendo otros servicios, como la cobertura de gastos fúnebres para trabajadores fallecidos como consecuencia de un accidente laboral y fortaleciendo otros existentes, como el aumento al 100% en las pensiones por sobrevivencia y el incremento en los rangos de las indemnizaciones.

Misión: Promover el bienestar de los trabajadores gestionando servicios de prevención de salud ocupacional, apoyados en un personal comprometido con la excelencia en la atención.

Visión: Contribuir al desarrollo de la sociedad al impactar positivamente en la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas, con una gestión innovadora.

Valores: Compromiso, Integridad, Empatía, Proactividad.

Principios Corporativos: Excelencia, Transparencia, Equidad, Innovación.

Normativas Regulatorias

- Ley No. 397-19, que crea el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales.
- Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
- Reglamento sobre el Seguro de Riesgos Laborales, aprobado mediante Resolución No. 93-01.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado mediante el Decreto No. 522-06.

Inclusión

Contamos con distintas formas de acceso a los servicios, las cuales responden a las características y necesidades de los/as afiliados(as) al Seguro de Riesgos Laborales (SRL). Nuestra Oficina Principal está ubicada en el Distrito Nacional y disponemos de 28 oficinas a nivel nacional, módulos o stand en diversas clínicas y hospitales para brindar nuestros servicios.

La institución cuenta con una puerta principal con un sensor automático, rampa para fáciles accesos, sillas de ruedas y baños para discapacitados, para procurar el bienestar de nuestros(as) afiliados(as) que generalmente se encuentran afectados por alguna lesión corporal.

Atributos de Calidad



Amabilidad: garantizar una buena empatía, trato afectivo y de respeto por nuestros colaboradores a los ciudadanos /clientes.



Tiempo de respuesta: es el periodo transcurrido entre el inicio de un servicio hasta la finalización del mismo.



Profesionalidad: dominio y conocimiento de nuestros colaboradores para atender las dudas generadas por el ciudadano/cliente y brindarle un buen servicio.



Fiabilidad: ofrecer el servicio de forma confiable y exacta al ciudadano /cliente.



Accesibilidad: facilidad para que los ciudadanos /clientes puedan acceder a las informaciones e instalaciones físicas de la institución.



Elementos Tangibles: condiciones en las que se encuentran las instalaciones, equipos y mobiliarios de nuestras oficinas.

Compromisos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTO	ESTÁNDARES	INDICADOR
Subsidio por incapacidad temporal (Licencia médica)	Amabilidad	85% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas mensualmente
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
	Elementos Tangibles		
Autorizaciones de servicios ambulatorios (laboratorios, consultas, rayos X y medicamentos)	Tiempo de respuesta	10 días hábiles	Pagos de subsidios en tiempo establecido
	Tiempo de respuesta	1 día hábil	Autorizaciones de servicios ambulatorios dentro del tiempo establecido
Pago de pensión por sobrevivencia y gastos fúnebres	Amabilidad	85% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas mensualmente
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
Solicitud de certificaciones	Elementos Tangibles	21 días hábiles	Pago de pensión por sobrevivencia y Gastos fúnebres dentro del tiempo establecido
	Tiempo de respuesta	5 días hábiles	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas mensualmente
Asesoría para la conformación de Comités Mixtos de Seguridad y Salud en el Trabajo	Amabilidad	85% de satisfacción	% Satisfacción de los usuarios en encuestas aplicadas mensualmente
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
	Elementos Tangibles		
Coordinación de Actividades Educativas en Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad y Salud en Trabajo	Tiempo de respuesta	3 días hábiles	Certificaciones entregadas en el tiempo establecido
	Tiempo de respuesta	3 días hábiles	Solicitudes de asesoría coordinadas dentro del tiempo establecido
Solicitudes de actividades educativas coordinadas dentro del tiempo establecido	Tiempo de respuesta	3 días hábiles	Solicitudes de actividades educativas coordinadas dentro del tiempo establecido
	Tiempo de respuesta	3 días hábiles	Solicitudes de actividades educativas coordinadas dentro del tiempo establecido

Deberes de los ciudadanos

- Suministrar al IDOPPRIL toda la documentación requerida para el servicio solicitado.
- Suministrar información verídica, clara y completa sobre su estado de salud.
- Utilizar nuestra Red de Prestadoras de Servicios de Salud contratadas.
- Reconocer que está prohibido alterar cualquier documento o formulario perteneciente al IDOPPRIL, así como también facturas o recibos por concepto de servicios médicos, reembolso y licencias médicas.
- Reconocer que está prohibido realizar alteraciones en indicaciones médicas para obtener asistencia de las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS) contratadas.

